

《银行大堂经理综合服务能力提升》课程大纲

【适合学员】 大堂经理

【课程时间】 1-2 天/6-12 课时

【课程收益】

- 1.通过此次培训强化大堂经理的服务意识
- 2.通过此次培训，使大堂经理熟悉并掌握各种情境下的服务流程及要点
- 3.强化大堂经理的服务语言及服务手势
- 4.通过此次培训，缓解大堂经理职业倦怠情绪，减轻工作压力，避免带情绪上岗而产生负面影响
- 5.通过此次培训，使大堂经理掌握客户投诉处理的方法与技巧，提升大堂经理客诉处理的能力

【授课形式】 现场讲授+案例分享+情景互动+角色扮演+行动学习+视频教学

【课程特色】

- 1、通过理论讲解及现场演示等互动活动，帮助学员提升服务综合素质，内外兼修
- 2、与银行网点服务工作现状紧密结合
- 3、突出听、看、做、练等亲身体会的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

【课程内容】

第一讲：大堂经理服务意识篇

- 一、银行大堂经理角色定位的重要性
- 二、大堂经理为什么要有强烈的服务意识
- 三、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果
- 四、顾客时怎么流失的
- 五、一个对我们服务态度不满的客户所带来的后果
- 六、解决服务态度首先解决做人处事的态度，此态度正确后服务态度才能正确

案例分析：大堂经理带来了千万存款

案例分析：面对脾气暴躁客户怎么办

第二讲：银行大堂经理的仪态礼仪篇

- 一、银行大堂经理的站姿训练
- 二、银行大堂经理的坐姿训练
- 三、银行大堂经理的走姿训练
- 四、银行大堂经理的陪同礼仪训练
- 五、银行大堂经理的引领手势礼仪训练（直臂式、斜下式、曲臂式、横摆式）
- 六、银行大堂经理的低蹲捡物礼仪训练
- 七、银行大堂经理的鞠躬礼训练（15度、30度、45度）

第三讲：大堂经理服务技能提升篇

一、大堂经理的十大职责

- | | | |
|----------|---------|---------|
| 1) 环境管理 | 2) 分流引导 | 3) 识别推荐 |
| 4) 指导使用 | 5) 咨询营销 | 6) 维持秩序 |
| 7) 督导纠正 | 8) 检查指导 | 9) 信息反馈 |
| 10) 定期报告 | | |

二、大堂经理必备的四项能力

- | | |
|--------------|--------------|
| 1) 灵魂：服务亲和能力 | 2) 保障：现场管理能力 |
| 3) 效率：业务处理能力 | 4) 发展：主动营销能力 |

三、大堂经理的标准化服务流程

一、营业前的工作准备

1) 个人工前准备

心态准备	形象准备	礼仪准备	工具准备
------	------	------	------

2) 现场环境检查及准备

现场环境	服务设施	营销陈列	岗位人员
------	------	------	------

二、营业中的工作内容

- 1) 客户识别与分流
- 2) 应对突发事件及服务补救
- 3) 环境维护

三、营业后的工作小结

- 1) 记录和整理客户意见
- 2) 当日工作情况总结
- 3) 确定次日工作重点

小组讨论：检查目前我们的工作哪里还需要提升？

四、如何提升客户的满意度

- 1) 做好客户等候时间的告知与管理
- 2) 丰富客户等候期间的服务内容
- 3) 管理客户等候期间的情绪

五、大堂经理的心理减压与情绪管理辅导

- 1、常见职业情绪（案例分析）
- 2、从悦纳到改变：职业情绪处理三步走
- 3、倦怠的三个应对策略
- 4、焦虑的三个应对策略
- 5、失落的三个应对策略

第四讲：客户投诉处理技巧

1、客户投诉成因分析

客户投诉典型案例：【1】一个快要被气疯了的客户 【2】一位无奈的客户

2、客户投诉的处理流程

- 1) 以同理心稳定客户心情
- 2) 积极了解矛盾所在
- 3) 仔细分析问题关键
- 4) 快速作出处理建议
- 5) 控制客户的期望值
- 6) 必要时做出适度让步

3、客户投诉处理金牌话术练习

- 1) “太极法”客户异议处理话术公式：认同—赞美—转移—反问
- 2) “3F方法”客户情绪控制话术公式：Feel—Felt—Found
- 3) 话术练兵场：小组对抗赛

4、特殊客户投诉处理

1) 感情用事型客户

- 【1】保持镇定
- 【2】让客户先发泄
- 【3】表示理解
- 【4】尽力安抚
- 【5】给出方案

2) 固执己见型客户

- 【1】熟悉制度
- 【2】运用政策
- 【3】耐心说明
- 【4】请求理解

3) 暴力倾向型客户

- 【1】保持镇定
- 【2】寻求支援
- 【3】耐心安抚
- 【4】协商解决

4) 有备而来型客户

- 【1】掌握主动权
- 【2】掌握产品知识
- 【3】熟悉法律法规
- 【4】坚持索要证据

5) 对外宣传型客户

- 【1】坚持原则立场
- 【2】现状详细剖析
- 【3】寻求客户理解
- 【4】逐级汇报情况
- 【5】协商解决方案

6) 无理取闹型客户

- 【1】保持镇定
- 【2】避免说不
- 【3】坚持原则
- 【4】寻求理解
- 【5】适时中止对话
- 【6】请其他同事介入

现场讨论：客户反复投诉为何解决不了

案例分享：每到网点必会投诉的女客户

5、情景演练

讲师设计情景题目，各组抽题进行演练

- 1) 各组学员点评
- 2) 讲师总结点评